

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE ENERGIA	PARTIDA	24
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	CAPÍTULO	04

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	5
Total		100.00	13

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t, respecto del total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados elaborar y/o modificar en el año t.	$(\text{Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos elaborados y/o modificados en el año t} / \text{Total de Normativas técnicas, Reglamentos y Protocolos programados a elaborar y/o a modificar en el año t}) * 100$	100.0 % [[15.0 / 15.0] * 100]	20.00	1
2	Porcentaje de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en el año t, respecto del total de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t.	$(\text{N° de tanques de combustibles líquidos efectivamente muestreados en año t} / \text{N° de tanques de combustibles líquidos programados a muestrear en el año t}) * 100$	100 % [(565 / 565) * 100]	10.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Mide	5.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(\text{N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / \text{N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	5.00	4
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(3 / 3) * 100]	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	14.00 % [(2047645.00 / 14626037.00) * 100]	5.00	

2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	10.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	65.00 días [14300.00 /220.00]	5.00	5
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	54.55 % [(24.00 /44.00)*100]	5.00	
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	84.71 % [(3600.00 /4250.00)*100]	5.00	
5	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	3
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	24

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 306 del Ministerio de Energía, no obstante el Gasto en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros, se compromete para Medir correctamente.

Notas:

- 1 Se entenderá como normativa técnica o reglamento elaborado y/o modificado, al momento de emitir el oficio mediante el cual se formaliza al Ministerio de Energía la propuesta de normativa técnica o reglamento elaborado y/o modificado. Asimismo, se entenderá como protocolo elaborado y/o modificado al momento de emitir la resolución exenta que aprueba dicho protocolo.
- 2 Se debe considerar que en una instalación es factible que disponga de uno ó varios tanques de almacenamiento de combustibles líquidos.
- 3 La SEC, de acuerdo a lo que establece el Artículo 2° de la Ley 18.410, tiene por objeto fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
- 4 La SEC, de acuerdo a lo que establece el Artículo 2° de la Ley 18.410, tiene por objeto fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.
- 5 Para este indicador se ha seleccionado el trámite de "Permiso para comercializar productos eléctricos, a gas y combustibles líquidos", cuyo ID es: 1600320003.
El producto entregado en caso de aprobación del trámite es una Resolución Exenta que otorga un permiso de comercialización de productos y en caso de rechazo del trámite corresponde a un Oficio Ordinario.
El hito de inicio del trámite corresponde a la fecha de ingreso del requerimiento ciudadano por oficina de partes.
El hito de finalización del trámite corresponde al envío de la Resolución que aprueba el "Permiso para comercializar productos eléctricos, a gas y combustibles líquidos" o bien en caso de rechazo el envío de un Oficio al usuario, a través de Correos de Chile. Por tanto, la fecha de finalización del trámite corresponde a la fecha que desde Oficina de Partes se despacha a Correos.